

Veranstaltungskalender



Professionelles Überbringen schlechter/negativer Nachrichten am Telefon

Termin: 18.11.2021
Zeit: 08:30 Uhr - 16:30 Uhr
Ort: IHK-Zentrum für Weiterbildung
Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art: Seminare

Nutzen / Ziel: Dieses Seminar vermittelt die erfolgsversprechenden Methoden und die richtige Einstellung für diese heiklen Telefongespräche.

Beschreibung: Die unvoreilhaftesten Verhaltensweisen, die unbedingt zu vermeiden sind | Das negative Gesprächsbeispiel: So dürfen schlechte Nachrichten nicht überbracht werden | Auf die richtige Einstellung kommt es an | Die Grundsätze für das Überbringen von schlechten Nachrichten am Telefon | Die Vorteile des frühzeitigen Anrufs | Auf alles gefasst sein – Die Gesprächsvorbereitung | Immer die Lösung bzw. das Gesprächsziel vor Augen haben. Der Anruf | Das richtige Vorstellen und Begrüßen | Der Ton macht die Musik - Auf die eigene Stimmlage ist zu achten | So wird es gemacht – Der richtige Gesprächseinstieg | Ein Hoch auf die Ehrlichkeit – Die Fakten müssen ungeschönt auf den Tisch | Auf die Kundenproblematik eingehen | Mit den negativen Reaktionen des Kunden richtig umgehen | Den Streit vermeiden – Argumente und Gegenargumente führen selten zu einer Lösung | Welche Gesprächstechniken kommen generell mit aufgebrachten Kunden infrage? | Das Unterbreiten von Lösungsvorschlägen | Keine Lösung in Sicht, was ist jetzt zu tun? | Das Gesprächsende naht – Den Gesprächsabschluss erfolgreich meistern | Der Gesprächsleitfaden | Das detaillierte Mustergespräch

Zielgruppe(n): Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt: Sachbearbeiter, Sekretariat, Verkauf, etc.

Abschluss: IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten: 195,00 €
Referent: Rolf Kamphaus, Stein

Kontaktperson: **Doris Köhler**
doris.koehler@coburg.ihk.de
09561/7426-23

Anmeldeschluss: 11.11.2021